



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Dirección del Sistema de Ingreso Universitario



### Procedimiento de Atención al Público

#### 1. Introducción:

La Dirección del Sistema de Ingreso Universitario atiende y ofrece información al público, en general, por medio de tres vías que son: presencial, telefónica y vía electrónica; lo que constituye un aspecto fundamental en el proceso de admisión universitaria siendo este, adecuado y eficaz; por lo que se requiere que dicha labor sea dinámica, proactiva y rigurosa, por parte del personal administrativo de la institución.

La atención dispensada al público estará sujeta a ciertos parámetros preestablecidos por la institución como horario, ubicación física del SIU y nivel de responsabilidad del personal, para atender las demandas de los clientes internos y externos, elevando, de esta manera, el nivel de satisfacción del usuario, en sus respectivas solicitudes de atención e información.

#### 2. Objetivo del Procedimiento:

2.1. Atender al público, en general, promoviendo el proceso de admisión universitaria y las ofertas académicas.

#### 3. Campo de Aplicación:

3.1. Sistema de Ingreso Universitario

#### 4. Definiciones:

4.1. **CI:** Sección de Calidad Institucional

4.2. **DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria

4.3. **ELASH:** English Language Assessment System for Hispanics (Sistema de Evaluación para Hispanos en el Idioma del Inglés)

4.4. **PAA:** Prueba Aptitud Académica.

4.5. **SIU:** Sistema de Ingreso Universitario

4.6. **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá

4.7. **VRA:** Vicerrectoría Académica

#### 5. Referencias:

5.1. Propuesta del Calendario del Proceso de Admisión

5.2. Disposiciones y Normativas Académicas de la UTP

5.3. Material didáctico de promoción (cuadríptico (FCUTP-SIU-RIP-3), fólder (FCUTP-SIU-RIP-2), banners (FCUTP-SIU-RIP-1), etc.)

#### 6. Descripción – metodología:

6.1. La Dirección del SIU, a través de su personal, ofrecen atención e información al público, en general de tres maneras:

A. *Atención personalizada*

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por:
PCUTP-SIU-AP-2015	02	1/9/2015	Página 1 de 3	Carlos Bermúdez



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección del Sistema de Ingreso Universitario**



**Procedimiento de Atención al Público**

- A.1 El usuario que asiste a las instalaciones de las oficinas del SIU
- A.2 El funcionario de la unidad recibe al usuario, Se identifica y le ofrece la colaboración o ayuda a la posible consulta.
- A.3 El usuario especifica la consulta solicitando información en algún tema relacionado con la unidad o la institución.
- A.4 El funcionario escucha, detenidamente, e identifica las necesidades manifestadas y latentes del usuario, y da respuesta a éstas, según sus posibilidades u orientando al usuario a la unidad relativa a la consulta.

**B. Atención telefónica.**

Por motivos de distancia, para conseguir información, documentos o preguntar sobre las inquietudes relevantes, relacionadas con el primer ingreso universitario o con la institución, en general, se dispone de dos líneas telefónicas para brindar la información al público.

- B.1 El funcionario recibe la llamada, dando la bienvenida, identificándose y ofreciendo la colaboración o ayuda requerida al usuario.
- B.2 Escucha, detenidamente, la consulta e identifica las necesidades apremiantes del usuario.
- B.3 Si dispone de la información, se la suministra de forma inmediata; en caso contrario, transfiere la llamada al personal correspondiente.

**C. Atención vía Web o correo electrónico:**

- C.1 El usuario, por medio de la página Web de la institución ([www.utp.ac.pa](http://www.utp.ac.pa)), tiene la disponibilidad de comunicarse con el personal del SIU, a través del correo electrónico.
- C.2 El personal del SIU, atenderá las solicitudes según sus disponibilidades, orientando al usuario de la forma más sencilla posible.

**Nota 1:** Si el usuario efectúa la consulta con respecto a la posibilidad de presentar los exámenes de admisión y él no reside en Panamá, el personal del SIU debe ubicar su país de origen, identificar la institución que sostenga convenio con el College Board y la que sea más cercana al usuario, con respecto a los países de referencia, posteriormente se le informa para que él presente las pruebas en esa institución. Seguidamente, la institución seleccionada remite las pruebas al College Board y ésta a su vez, remite los resultados del usuario a ambas instituciones. Adicionalmente, a este proceso, el usuario debe efectuar los trámites de inscripción en las Oficinas de Secretaría General, para concluir con la totalidad de su Admisión Universitaria.

**6.2** El tipo de información que generalmente se solicita al SIU, es la siguiente:

- Sistema y Metodología de Admisión Universitaria

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por:
PCUTP-SIU-AP-2015	02	1/9/2015	Página 2 de 3	Carlos Bermúdez



Universidad Tecnológica de Panamá  
Dirección del Sistema de Ingreso Universitario



**Procedimiento de Atención al Público**

- Requisitos de Admisión Universitaria
- Procedimiento de Inscripción
- Informe de evaluación
- Entrega de resultados
- Certificaciones de resultados
- Entrega de solicitudes (cartas de referencia, certificación de años anteriores, entre otros detalles)

**7. Manejo y Archivo de Procedimiento:**

*“Cada destinatario del área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta en vigencia”.*

**8. Anexos:**

Nº	Documento	Código actual	Código anterior
1	---0---	---0---	---0---

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
Documentado por:	Investigador del SIU	Bermúdez, Carlos		30/1/2008
	Coordinadora de CI	Torres, Cecibel		30/1/2008
Revisado por:	Investigador del SIU	Bermúdez, Carlos		19/11/2013
	Coordinadora de CI	Torres, Cecibel		22/05/2014
Aprobado por:	Director de DIPLAN	Harris, Angelino		11/09/2015
	Directora del SIU	Espinosa, Mayra Cordero de		21/09/2015

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por:
PCUTP-SIU-AP-2015	02	1/9/2015	Página 3 de 3	Carlos Bermúdez